

# Repenser la déclaration des événements indésirables graves au prisme de la Théorie de l'activité : pour une approche en termes de dispositif de gestion

Jean-Baptiste Capgras

Maître de conférences en Sciences de gestion

## Une intervention en 3 temps



Un **outil de gestion** des risques



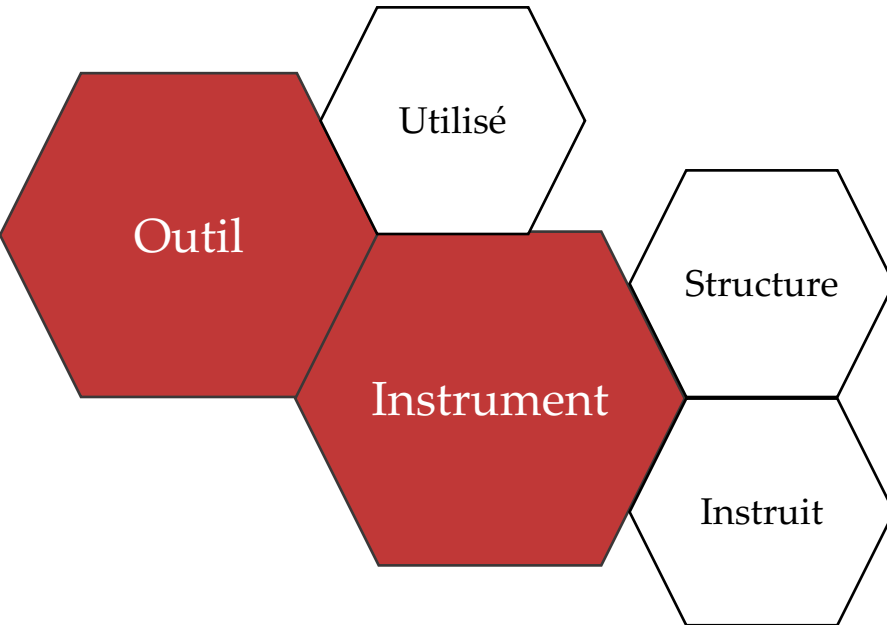
Un **dispositif de gestion** des risques



Une myriade de **systèmes d'activité**

**Déclaration  
d'événement  
indésirable**

# Un outil/instrument de gestion des risques



## Outil

« objet fabriqué qui sert à agir sur la matière, à faire un travail » (Le Robert)

- du latin classique *ustensilia*
  - => outils
  - => utilisation (*usitulum*)

## Instrument

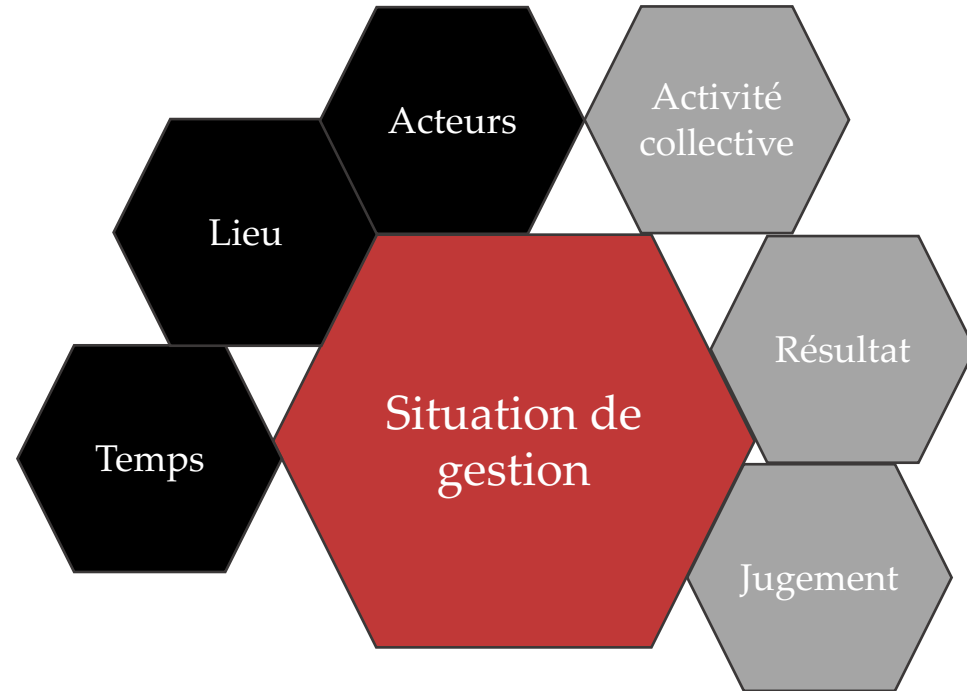
« objet fabriqué en vue d'une utilisation particulière pour faire ou créer quelque chose, pour exécuter ou favoriser une opération (dans une technique, un art, une science) » (Littré)

- du latin *instrumentum*
  - Origine plus ancienne : *instruere*
  - Même famille : *struere*

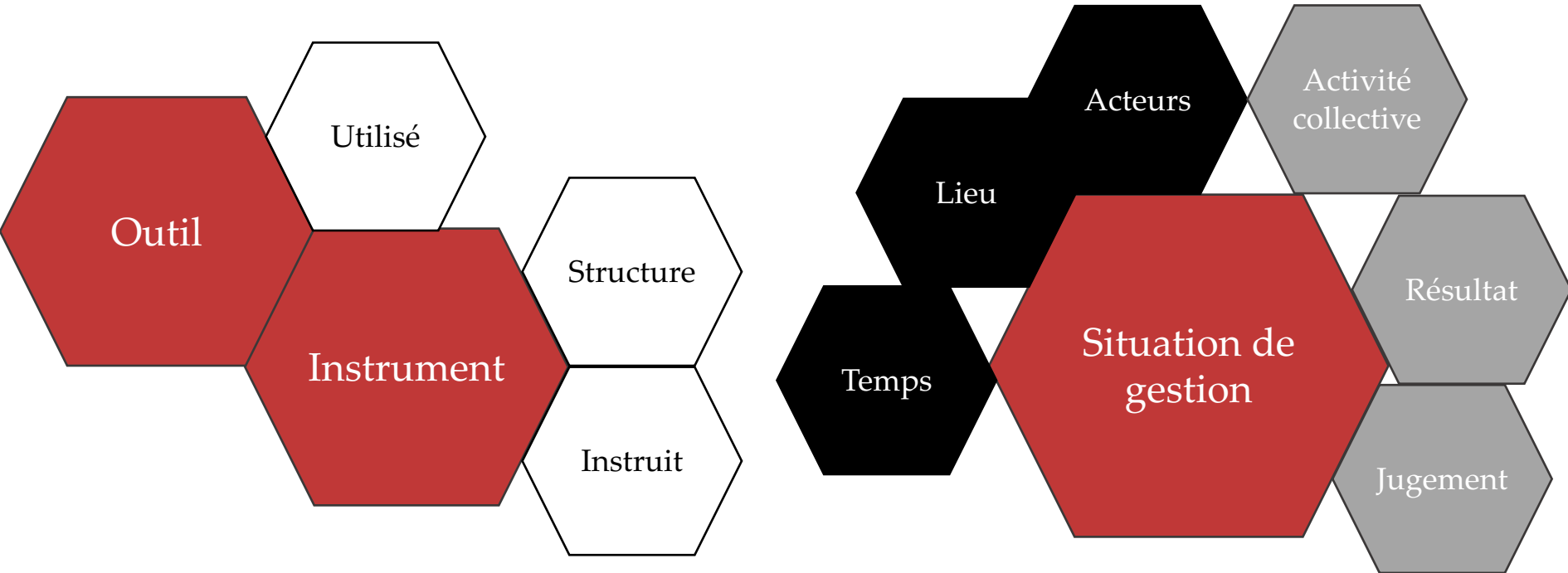
## Un outil/instrument de gestion des risques

« Nous dirons que nous sommes en présence d'une situation de gestion chaque fois qu'à un ensemble d'activités en interactions est associée l'idée d'**activité collective** et de **résultat** faisant l'objet d'un jugement »

*Jacques Girin*



# Un outil/instrument de gestion des risques



# Un dispositif de gestion des risques

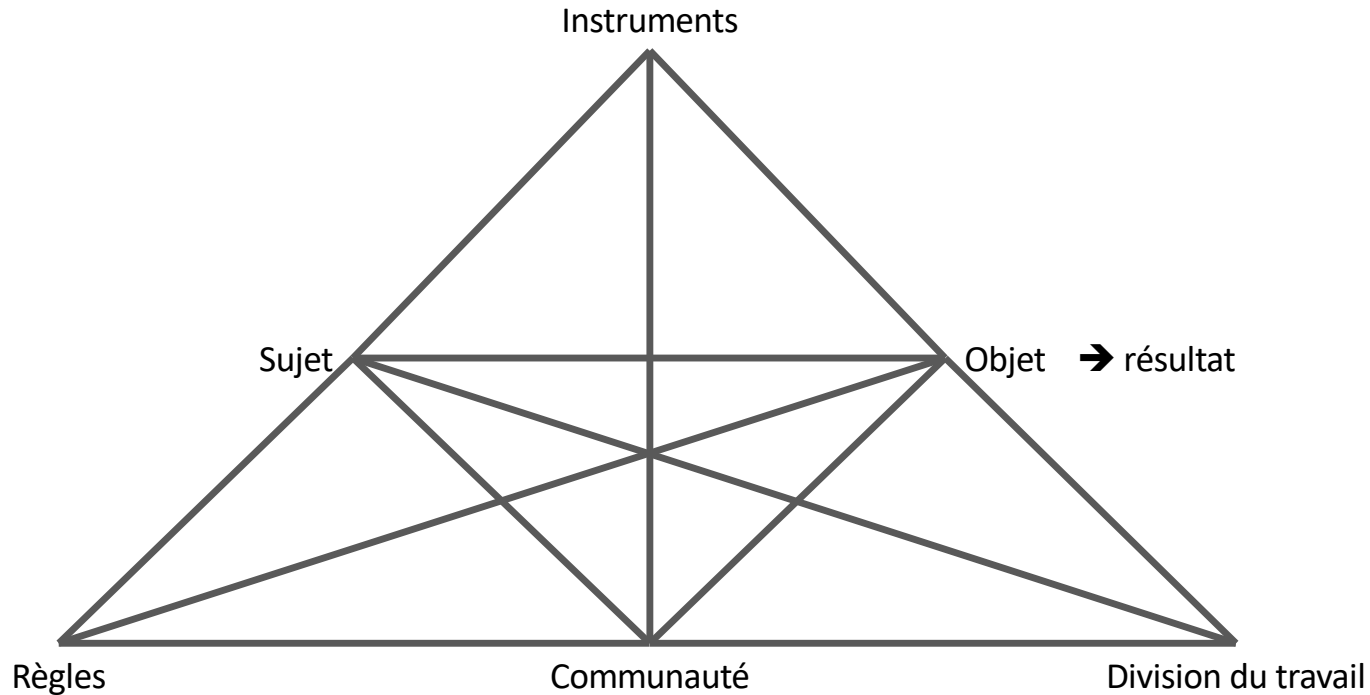
- B. Latour : « Nul n'a jamais vu de techniques et personne n'a jamais vu d'humains. Nous ne voyons que des assemblages, des crises, des disputes, des inventions, des compromis, des substitutions, des traductions et agencements toujours plus compliqués qui engagent toujours plus d'éléments »
- J.-C. Moisdon : « un concept plus large [que celui d'instrument] qui spécifie quels types d'arrangements des hommes, des objets, des règles et des outils paraissent opportuns à un instant donné »

# Le dispositif de gestion, un processus finalisé

« Le dispositif de gestion est un processus qui permet en fonction des attentes de ceux qui l'ont créé et de ceux qui l'utilisent de donner corps conventionnellement à partir de compromis à une réalité et d'agir en retour sur cette réalité à partir de sa représentation conventionnelle »

*J.-B. Capgras (2009)*

# Le dispositif de gestion, un système d'activité situé

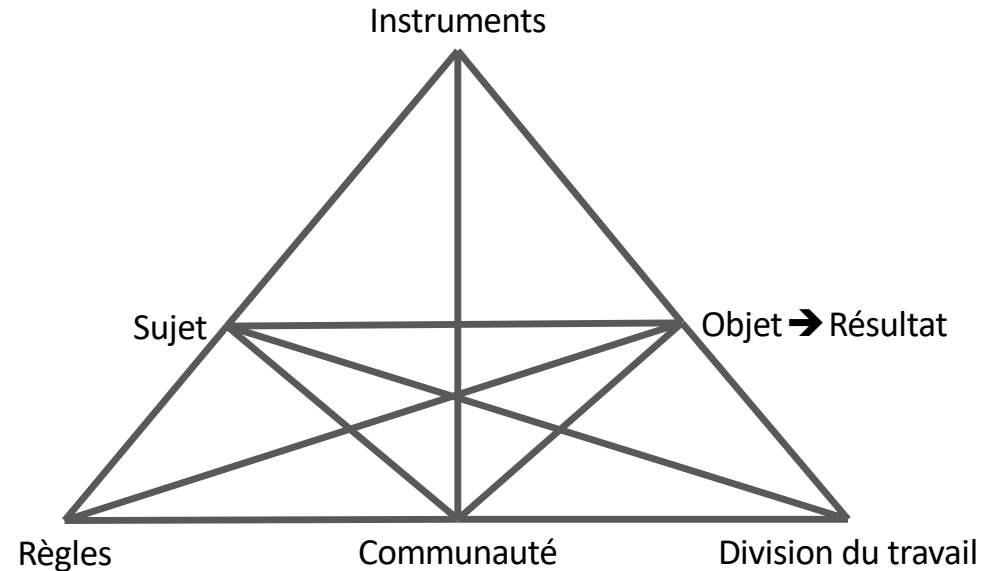




# Cultural-Historical Activity Theory (CHAT)

Yrjö Engeström (1999)

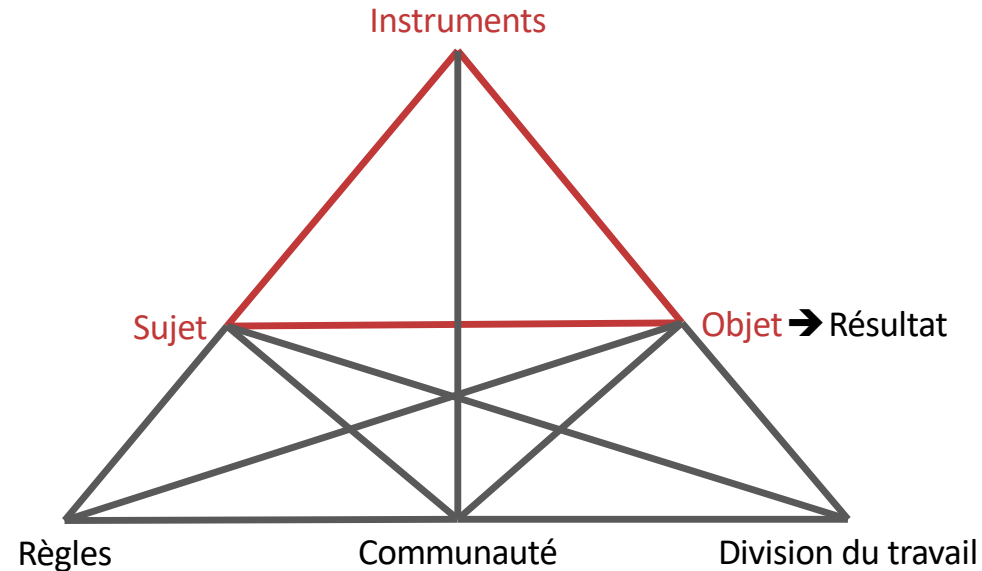
- Un système-processus
  - Finalisé par l'objet poursuivi
  - Culturellement et historiquement situé
- Les contradictions comme moteur de la dynamique processuelle
  - Interprétations et ambiguïtés autour de l'objectif collectif
  - Phénomènes de tension
  - Cycles de constitution/résolution des contradictions : conflits/innovations



# Cultural-Historical Activity Theory (CHAT)

Yrjö Engeström (1999)

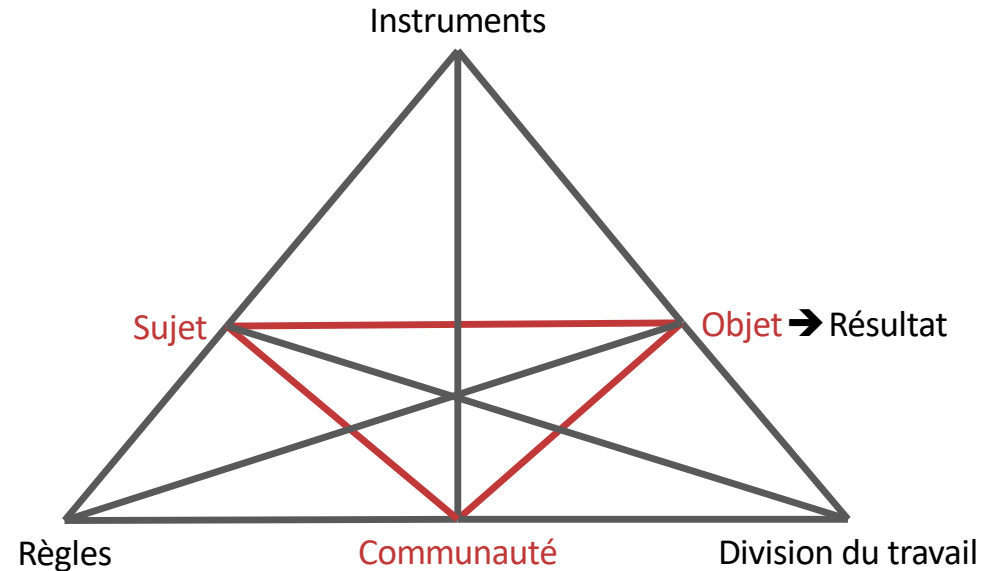
- Un système-processus
  - Finalisé par l'objet poursuivi
  - Culturellement et historiquement situé
- Les contradictions comme moteur de la dynamique processuelle
  - Interprétations et ambiguïtés autour de l'objectif collectif
  - Phénomènes de tension
  - Cycles de constitution/résolution des contradictions : conflits/innovations



# Cultural-Historical Activity Theory (CHAT)

Yrjö Engeström (1999)

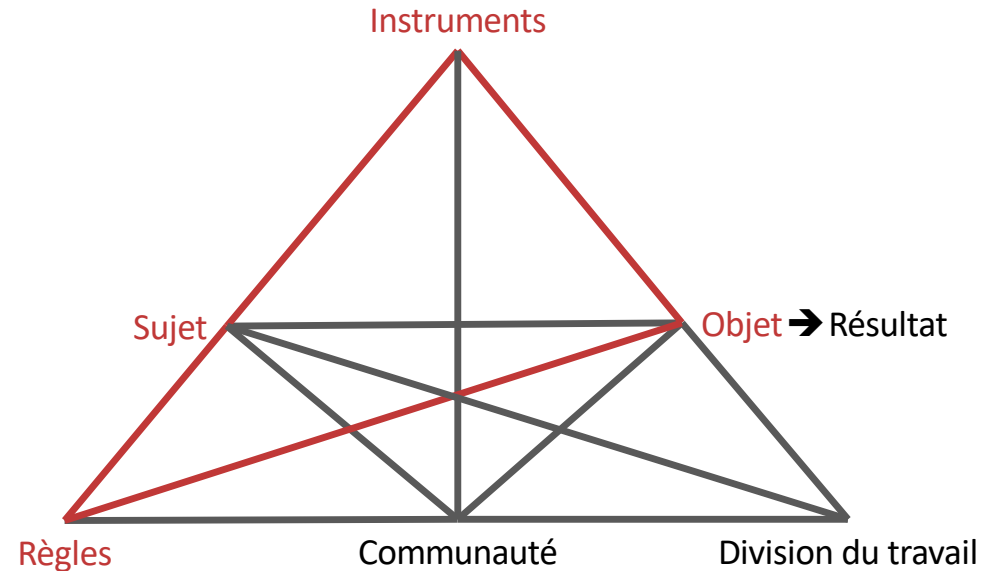
- Un système-processus
  - Finalisé par l'objet poursuivi
  - Culturellement et historiquement situé
- Les contradictions comme moteur de la dynamique processuelle
  - Interprétations et ambiguïtés autour de l'objectif collectif
  - Phénomènes de tension
  - Cycles de constitution/résolution des contradictions : conflits/innovations



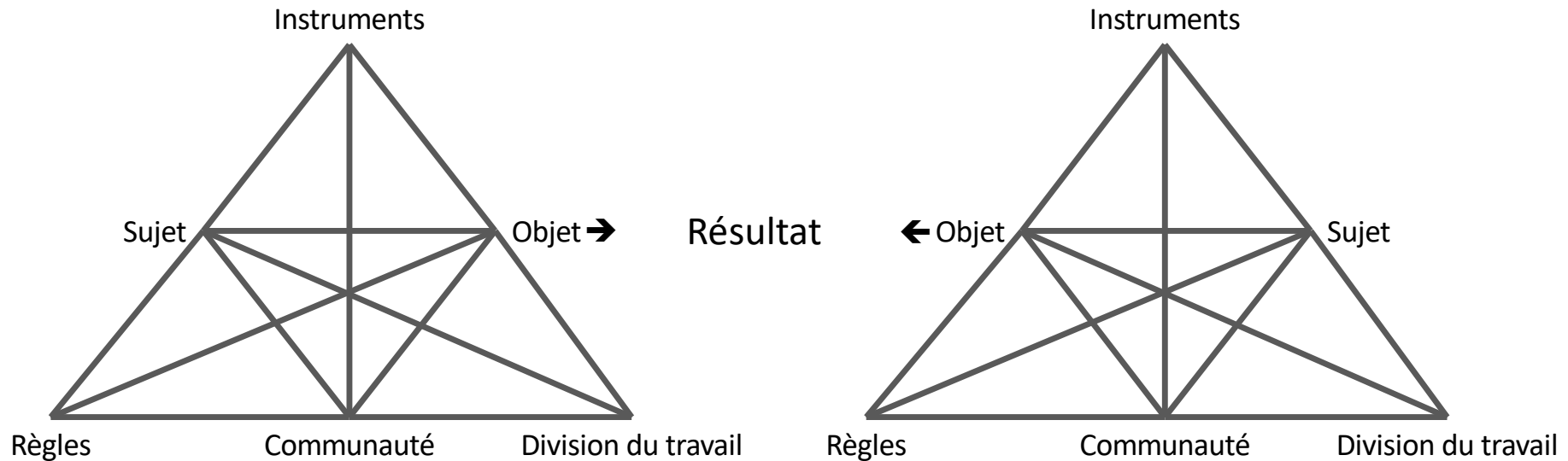
# Cultural-Historical Activity Theory (CHAT)

Yrjö Engeström (1999)

- Un système-processus
  - Finalisé par l'objet poursuivi
  - Culturellement et historiquement situé
- Les contradictions comme moteur de la dynamique processuelle
  - Interprétations et ambiguïtés autour de l'objectif collectif
  - Phénomènes de tension
  - Cycles de constitution/résolution des contradictions : conflits/innovations

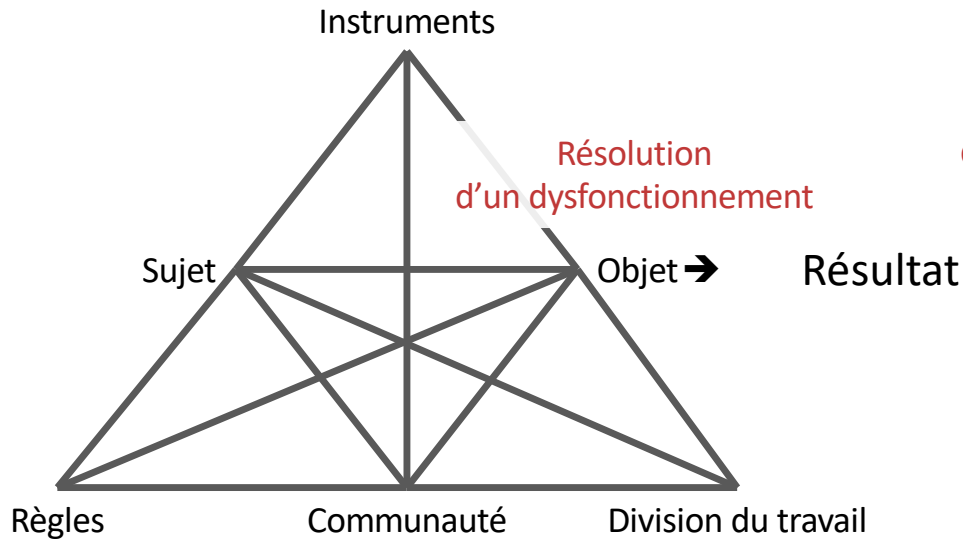


# Une myriade de systèmes d'activité

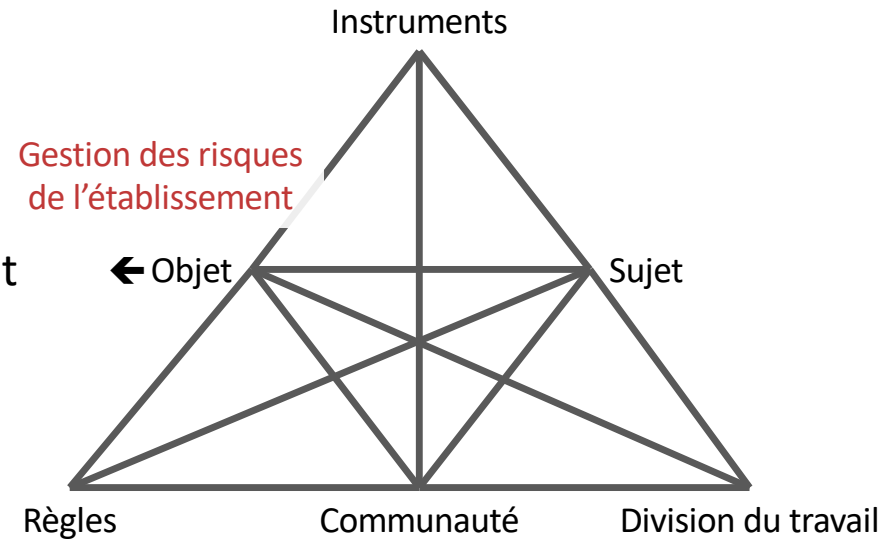


# Une myriade de systèmes d'activité

Système déclarant de l'EI

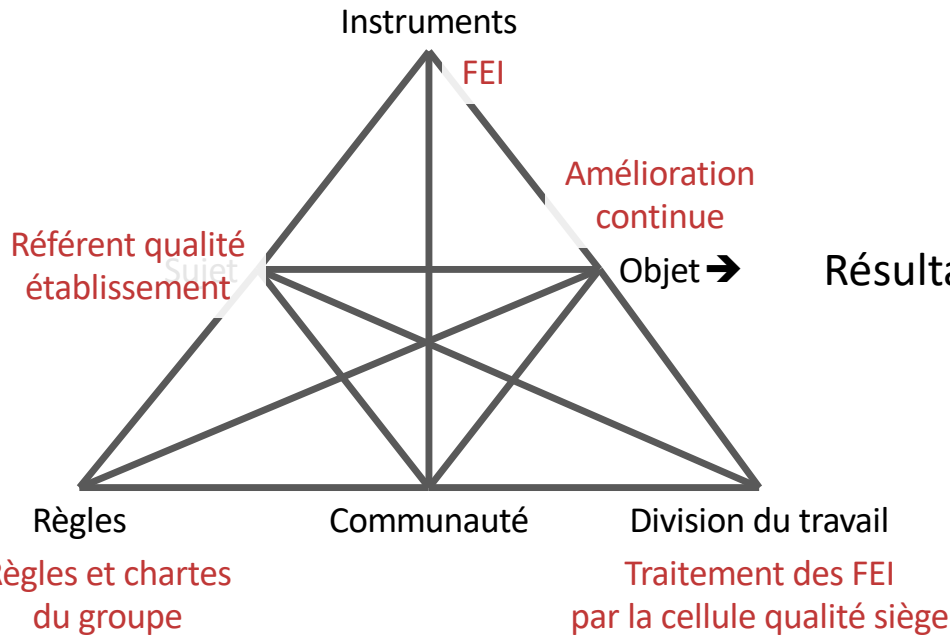


Système traitant de l'EI

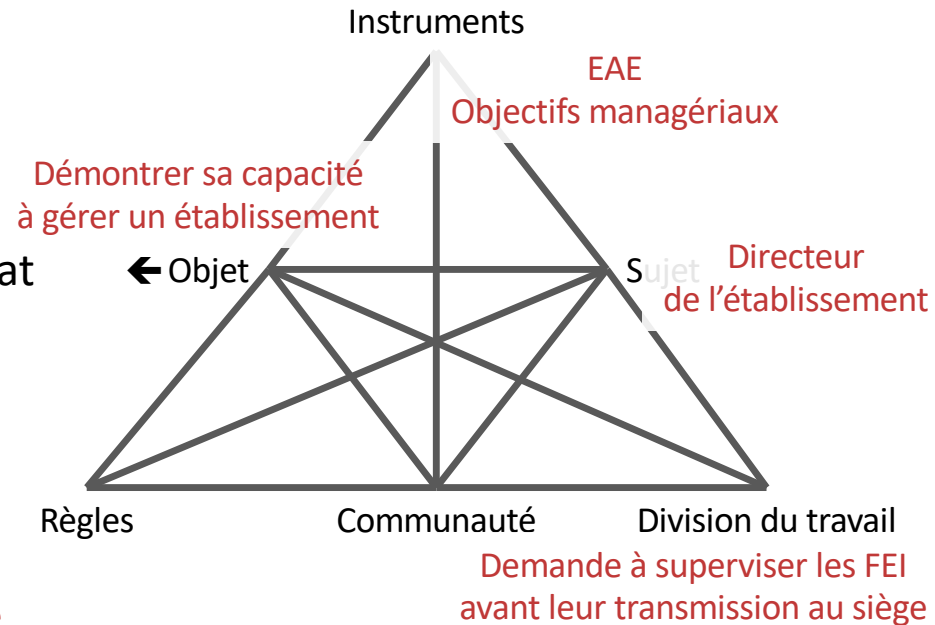


# Une myriade de systèmes d'activité

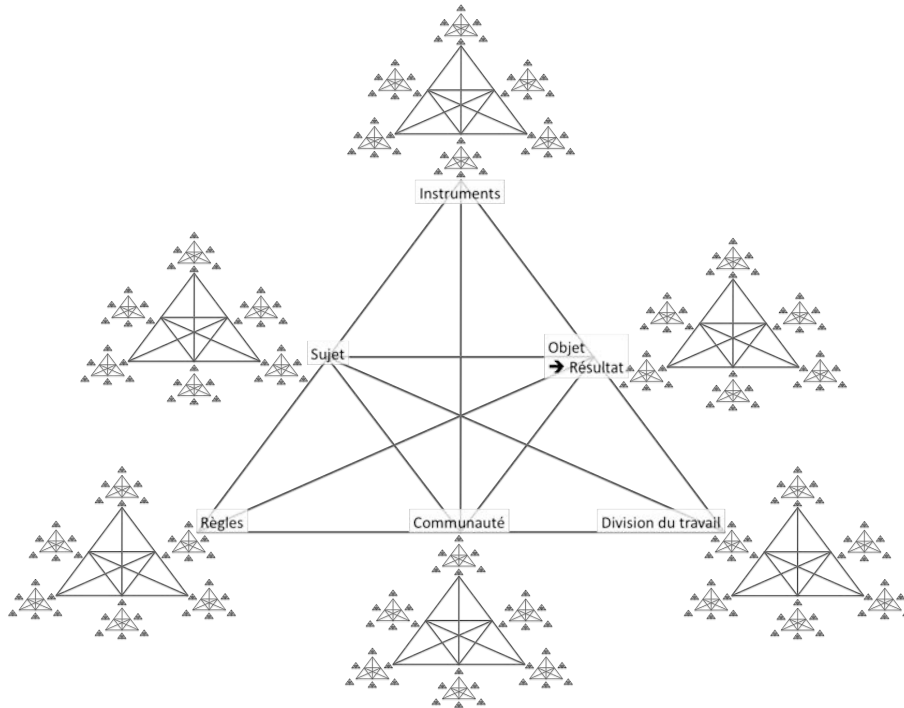
Système de gestion des risques



Système d'évaluation des compétences



# La myriade s'étend à l'ensemble des parties prenantes



- Au sein du dispositif de gestion des risques
  - Déclaration
  - Traitement/Analyse
  - Mesures correctives
  - Evaluation
- Entourant le dispositif de gestion des risques
  - Système de soins ou d'accompagnement
  - Système managérial
  - Système de santé publique régional ou national
  - Système assurantiel
  - Système judiciaire
  - ...